



Die Kunst des Findens

Aus 30 Mio. Auftragsdatensätzen einen ganz bestimmten herauszufiltern, ist wie das Suchen der Stecknadel im Heuhaufen, besonders wenn Kundendaten fehlerhaft sind. Bei Pierre Lang muss das dennoch in kürzester Zeit klappen – für einen reibungslosen Kundenservice.



➔ Die Pierre Lang Europe Handelsgesellschaft mbH mit Sitz in Wien verkauft jährlich per Direktvertrieb rund vier Millionen Schmuckstücke. Bei jedem Lieferauftrag erhält die Kundin eine namentlich ausgestellte Rechnung. Das Unternehmen speichert und archiviert die Aufträge aller Verkaufsvorgänge im zentralen EDV-System. So haben sich im Laufe der Jahre bis heute über 30 Millionen Auftragsdatensätzen angesammelt. Und der Datenberg wächst ständig weiter.

Pierre Lang gewährt auf jedes verkaufte Schmuckstück spezielle Serviceleistungen. Daher muss das Unternehmen bei Inanspruchnahme dieser Leistungen die Verkaufsunterlagen für das betroffene Schmuckstück sofort finden und einsehen können. Abgesehen davon, dass das IT-System mit den immensen Datenmengen fertig werden muss, wird die Suche oftmals erschwert. Besonders schwierig ist die Sache, wenn weder Kunden- noch Auftragsnummer bekannt sind und der Kunde womöglich mit falsch geschriebenem Namen oder fehlerhaften Adressdaten im System gespeichert wurde. Damit der Betrieb durch langwierige Namen- und Auftragssuche nicht zum Stillstand kommt, benötigen die mehr als 100 Mitarbeiter in den Abteilungen Service und Vertrieb ein leistungsfähiges Software-Tool, das sie sekundenschnell unterstützt.

Entlastung des Produktivsystems

Weil die zuvor genutzte individuelle IT-Lösung bei den Österreichern an ihre Leistungsgrenzen stieß, musste man sich nach einer neuen Software umschauchen. Die Wahl fiel auf das Standardprodukt SAP (ERP 4.7), das ab 2004 stufenweise eingeführt wurde: zunächst im Finanzbereich, 2005 dann in Produktion und Materialwirtschaft und 2006 schließlich auch im Vertrieb. Die IT-Verantwortlichen bei Pierre Lang befürchteten, die Performance des SAP-Systems zu überfordern, wenn nicht nur Neuverträge angelegt werden (rund 15.000 werktäglich), sondern zugleich zahlreiche Mitarbeiter die Bestandsdaten nach alten Aufträgen durchkämmen. Eine externe Suchlösung zur Entlastung des Produktivsystems musste also her.

Einen viel versprechenden Lösungsansatz bot die ISO Software Systeme GmbH, auf die Pierre Lang 2004 in anderem Zusammenhang aufmerksam geworden war: bei der Suche nach einer Software zur Dublettenvermeidung. „Doch als wir den Marble Fact-Finder gesehen hatten, sind wir sofort auf diesen Zug aufgesprungen“, erinnert sich Franz Kogelgruber, verantwortlich für das IT-Projektmanagement bei Pierre Lang. Im Vergleich zur alten Methode, die im Matchcode-



Franz Kogelgruber,
Verantwortlicher für
das IT-Projektmanage-
ment bei Pierre Lang:
Hat Suchabfragen trotz
steigendem Daten-
volumen fest im Griff

Verfahren (Methode zur Identifikation gleicher Inhalte) lief, bietet Fact-Finder den Vorteil, Namen auch fehlertolerant sowie nach phonetischen und vielen anderen Ähnlichkeitsmodi zu finden. Außerdem erlaubt die Software die feldübergreifende Suche, was den Nutzerkomfort steigert.

Das Projekt habe alle Beteiligten gefordert, resümiert Kogelgruber. „Weil wir für den Direktvertrieb mit SAP keine fertige Lösung gefunden haben, mussten wir alles neu erfinden.“ Die individuell auf Pierre Lang und die gewaltigen Datenmengen ausgelegte Applikation wurde in enger Zusammenarbeit entwickelt und implementiert.

Lastenverteilung steigert Suchgeschwindigkeit

Die Software wurde auf einem Server mit 40 GB Arbeitsspeicher mit dem Betriebssystem Linux im Rechenzentrum von T-Systems in Wien installiert. Dabei wurden die Altdaten aus den letzten sechs Jahren in den Suchsystemspeicher kopiert. Seitdem wächst das Datenvolumen kontinuierlich an. Alle neuen Aufträge werden in nächtlichen Batch-Läufen aus SAP in Fact-Finder geladen und stehen danach ebenfalls sofort für die Suche zur Verfügung.

Weil nicht nur die Service-Abteilung die Software einsetzt, sondern inzwischen auch der Vertrieb darauf baut, ist mittlerweile ein zweiter redundanter Server mit der intelligenten Ähnlichkeitstechnologie im Einsatz, der sich die Last mit dem ersten teilt. „Vielleicht wird noch eine dritte oder sogar vierte Einheit hinzukommen“, plant Kogelgruber. „Im Prinzip funktioniert das wie bei den Schaltern im Schnellrestaurant: Der jeweils nächste freie Server bekommt die

Suchanfrage. Dadurch steigern wir die Geschwindigkeit beim Finden von Altaufträgen massiv.“

Die Software ist optimal in die SAP-Umgebung eingebettet. Mitarbeiter in Vertrieb und Service vor den Bildschirmen merken nicht, dass sie beim Suchen von Aufträgen in einem anderen System arbeiten. Die Suchergebnisse stehen in Sekundenbruchteilen mit Hilfe des ABAP Listen Viewers von SAP auf der bekannten Arbeitsoberfläche zur Verfügung.

Durch Anklicken der Ergebniszeile erscheint automatisch die zugehörige Auftragsnummer des alten Auftrags, über den der originale Altauftrag im SAP-System direkt angesteuert wird. Somit können die Servicekräfte die Daten des alten Auftrags sofort einsehen und für den anzulegenden Servicefall unmittelbar heranziehen. Alle Informationen stehen sofort zur Verfügung, beispielsweise: Wann wurde geliefert, wann fakturiert, was war gegebenenfalls außerdem Bestandteil der Lieferung?

Sollte demnächst das angesprochene Dublettenproblem in Angriff genommen werden, wird ISO Software erster Ansprechpartner sein, blickt Kogelgruber in die Zukunft. Von den rund 15 Mio. Kunden seien mindestens zwanzig bis dreißig Prozent mehrfach angelegt. Dieser Umstand sei ein Problem, wenn man den dezentral organisierten Vertrieb von Wien aus durch zentrale Marketingaktionen unterstützen wolle. Kostengünstige E-Mails seien ideal für eine direkte Kundenansprache. Erfolg hätte dies aber nur, wenn die Adressqualität stimmt und jeder Kunde pro Aktion nur eine Mail erhält. „Insofern könnten Aufgaben wie Adressvalidierung und Dublettenprüfung für uns noch zentrale Bedeutung erlangen“, so Kogelgruber.

←] Gerhard Großjohann

Pierre Lang Europe Handelsgesellschaft mbH

Geschäftsfeld: Anbieter von hochwertigem Designerschmuck; der Verkauf erfolgt per Direktvertrieb in zwölf europäischen Ländern.

Gründung: 1961

Stammsitz: Wien

Mitarbeiter: rund 1.000

Internet: www.pierre-lang.com